

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Жовті Води

1. Методика моніторингу

Моніторинг центру надання адміністративних послуг Жовтоводської міської ради (далі – ЦНАП) було проведено у період з 15 травня по 02 липня 2017 р. В процесі його проведення була використана інформація про ЦНАП з веб-сайту Жовтоводської міської ради, веб-сайту «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»; аналітичних даних про ЦНАПи, які розміщено на офіційному веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; веб-сайту «Єдиний державний портал адміністративних послуг», особисті спостереження експертів проекту, які зібрані під час візитів до ЦНАП та під час спілкування з керівництвом ЦНАП, а також наданих документів.

У звіті відображено основні висновки моніторингу.

Більш детальні оцінки роботи ЦНАП наведені в заповненій Анкеті моніторингу, що додається.

2. Позитивні аспекти

Відповідно до висновків моніторингу, роботу ЦНАП Жовтоводської міської ради щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною. Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП затверджено:

- Рішенням виконавчого комітету Жовтоводської міської ради від 18.08.2016р. №319 «Про затвердження переліку адміністративних послуг, що надаються у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Жовтоводської міської ради»,
- Рішенням виконавчого комітету Жовтоводської міської ради від 20.10.2016р. №450 «Про збільшення переліку адміністративних послуг, що надають у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Жовтоводської міської ради»
- Рішенням виконавчого комітету Жовтоводської міської ради від 20.04.2017р. №149 «Про надання послуг Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Жовтоводської міської ради».

Затверджено Положення про Центр надання адміністративних послуг, рішенням Жовтоводської міської ради від 25.09.2013р. №1333-38/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг» .

Затверджено Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг рішенням Жовтоводської міської ради від 23.03.2017 № 101 «Про затвердження нової редакції Регламенту Центру надання адміністративних послуг».

Центр надання адміністративних послуг розташований в окремій будівлі на центральній алеї міста. Розташування зручне, розвинута транспортна інфраструктура в наявності.

Адміністратори ЦНАП м. Жовті Води періодично підвищують свою кваліфікацію на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Наприклад в цьому році всі адміністратори пройшли курс на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг» за підтримки Фонду Східна Європа та отримали сертифікати.

Завдяки інформаційній системі «Віртуальний офіс» як адміністратори, так і керівник ЦНАП мають можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням.

3. Проблемні питання

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки. Також не надаються соціальні послуги, зокрема призначення житлових субсидій та державних допомог.

Рішення виконкому Жовтоводської міської ради про створення ЦНАП, про затвердження переліку адміністративних послуг, Положення про ЦНАП та Регламент його діяльності, затверджені інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг відсутні у публічному доступі.

Веб-сторінка ЦНАПу на сайті Жовтоводської міської ради є важкодоступною та малоінформативною. У верхній частині сайту є розділ «ПОСЛУГИ». У ньому розміщено тільки перелік адмінпослуг, який можна завантажити окремим файлом і графік роботи ЦНАП, який є актуальним. Сторінка ЦНАПу на сайті міськради, так само як і сам сайт міськради не містять рішень про створення ЦНАПу, Положення та Регламент ЦНАПу, рішень про затвердження переліку адмінпослуг, що надаються через ЦНАП; немає адреси ЦНАПу, немає жодної згадки про інформаційні та технологічні картки адмінпослуг.

В ІК, які було надано адміністраторами для вивчення, не вказано актуальну адресу ЦНАПу, чинний режим роботи, телефон, електронну адресу та адресу веб-сайту (вказана вище інформація є застарілою).

Термінали електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлено. У приміщенні ЦНАП супутня послуга з оплати за надання адміністративних послуг відсутня.

Час очікування у черзі становить приблизно 10 хвилин, проте, коли держреєстратор знаходиться у відпустці отримати у ЦНАПі послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців неможливо.

Кількість робочих місць для прийому відвідувачів на даний час є достатньою. Однак для надання послуг міграційної служби (виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки), включення інших популярних адміністративних послуг (послуги РАГС, соціальні послуги та реєстрацію транспортних засобів) даних площ може бути недостатньо.

У приміщенні відсутній умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями: немає пандусу, немає кнопки виклику, пристосованої кімнати особистої гігієни. Для відвідувачів також немає кімнати особистої гігієни.

Відсутня друкована продукція про адміністративні послуги, які надаються в ЦНАП.

Плану підготовки працівників у ЦНАПі немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

4. Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП:

Щодо організації роботи:

- затвердити Перелік адміністративних послуг єдиним документом з урахуванням того, що у ЦНАПі Жовтводської міської ради територіальним підрозділом ДМС припинено надання деяких послуг;
- вдосконалити та актуалізувати інформацію про ЦНАП (адреса, графік роботи, телефони та адресу електронної пошти) у ІК та ТК;
- розмістити інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг у повному обсязі на сайті;
- розмістити на сайті рішення виконкому Жовтводської міської ради про створення ЦНАП, про затвердження переліку адміністративних послуг, Положення про ЦНАП та Регламент його діяльності.

Щодо місця розташування ЦНАП, приміщення, облаштування та інших зручностей:

- проаналізувати і визначити потребу у розширенні приміщення ЦНАП та обладнанні додаткових робочих місць для адміністраторів, у зв'язку з отриманими повноваженнями від ЦОВВ та залученням послуг інших структурних підрозділів;
- проаналізувати і визначити потребу у встановленні у приміщенні ЦНАП автоматизованої системи керування чергою;
- з метою забезпечення загального доступу мешканців до інформації про повноваження і завдання ЦНАП необхідно передбачити виготовлення інформаційних стендів, інформаційних листівок та буклетів про мету, завдання, послуги та забезпечити розміщення цієї інформації у приміщеннях органу представницької влади, передусім — у інформаційному пункті ЦНАПу та інших закладах;
- облаштувати кімнату особистої гігієни (в т.ч. для осіб з обмеженими фізичними можливостями);
- облаштувати приміщення ЦНАП пандусом та кнопкою виклику для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями.

Щодо персоналу:

- формувати річні плани підготовки та підвищення компетенції персоналу ЦНАП щодо фахової та, на перспективу, психологічної підготовки (форми - обговорення, обмін досвідом, залучення фахівців з структурних підрозділів і органів державної влади для надання консультацій адміністраторам, тощо) та визначити терміни і форми звітності щодо реалізації цього плану.

Щодо роботи бек-офісу (організації надання послуг):

- розглянути можливість організації попереднього запису на прийом до ЦНАПу на веб-сторінці ЦНАПу через Інтернет, через термінал електронної черги;
- відповідно до чинного Регламенту роботи ЦНАП Жовтководської міськради забезпечити надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців згідно з затвердженим графіком роботи ЦНАП.

Щодо аналізу діяльності:

- для отримання об'єктивної та різносторонньої інформації щодо якості роботи ЦНАП проводити постійне дослідження рівня задоволеності замовників шляхом анкетування мешканців, які до нього звертаються та періодичні соціологічні дослідження, анкетування, тематичні опитування-дослідження залежно від актуальних потреб. Існує потреба організації сталого моніторингу задоволення потреб мешканців та реалізації публічних послуг;
- проводити щорічний аналіз зауважень і пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Загальна оцінка ЦНАП – **550** балів з 1000 можливих:

175 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

170 балів з 320 можливих за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності,

75 балів з 140 можливих за персонал,

105 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

25 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.